

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Instansi/Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo Perusahaan

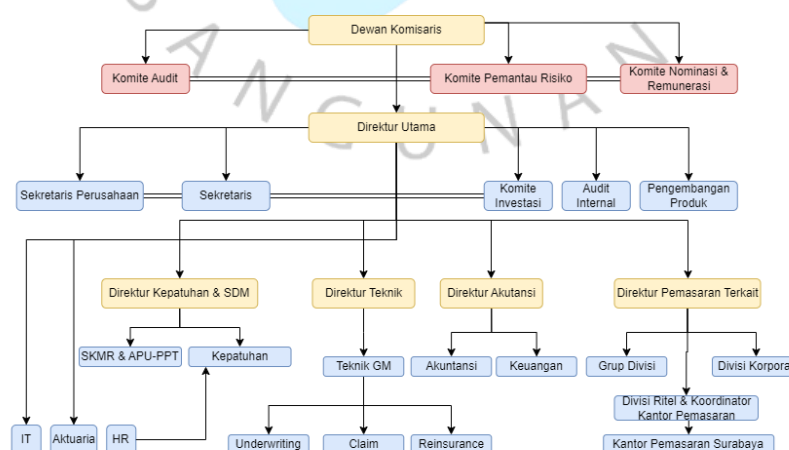
PT. Victoria Insurance, Tbk. adalah perusahaan yang telah beroperasi sejak 11 Mei 1978, awalnya dengan nama PT Asuransi Agung Asia, yang menawarkan berbagai produk dan layanan perlindungan. Pendirian perusahaan ini tercatat dalam Akta No. 58 tanggal 11 Mei 1978 oleh Notaris Haji Bebas Daeng Lalo, SH, dan telah disetujui oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui Surat Keputusan No. Y.A.5/272/20 pada tanggal 14 Agustus 1978. Nama perusahaan berubah menjadi PT Asuransi SUMMA sesuai dengan Akta No. 79 tanggal 30 November 1989 yang dibuat oleh Notaris Ny. Rukmasanti Hardjasatya, SH, di Jakarta. Selanjutnya, nama perusahaan diubah kembali menjadi PT Asuransi Umum Centris berdasarkan Akta No. 78 tanggal 29 April 1993 oleh notaris yang sama. Pada tanggal 19 Agustus 2010, seluruh saham dan manajemen perusahaan diambil alih oleh kelompok perusahaan di bawah Victoria Group, dan secara resmi menjadi bagian dari grup Victoria Investama dan Sekuritas sesuai dengan Akta No. 93 tanggal 19 Agustus 2010 yang dibuat oleh Notaris Suwarni Sukiman, SH, serta disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui Surat Keputusan No. AHU-43243.AH.01.02. tanggal 2 September 2010. Setelah itu, perusahaan berganti nama menjadi PT. Victoria Insurance, Tbk.

Setelah berganti nama menjadi PT. Victoria Insurance, Tbk., perusahaan tetap berkomitmen pada visi menjadi asuransi umum nasional yang sehat, efisien, dan terpercaya, serta misi melindungi nasabah melalui layanan cepat, produk inovatif, dan berkualitas tinggi. Dalam menjalankan bisnisnya, PT. Victoria Insurance menerapkan beberapa strategi, antara lain secara konsisten menyempurnakan proses bisnis, memperkuat sinergi dan kerjasama baik di dalam

maupun di luar Victoria Group, serta memperluas jaringan distribusi dengan menambah mitra baru seperti bank, multifinance, dan broker. Selain itu, perusahaan juga mengadopsi pendekatan teknologi dalam pemasaran melalui partisipasi dalam Program Pemerintah terkait Industri 4.0 (Transformasi Digital), mengoptimalkan struktur dan fungsi organisasi, serta meningkatkan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia. PT. Victoria Insurance, Tbk. berkomitmen mengembangkan sumber daya manusia melalui pelatihan dan menawarkan berbagai produk asuransi, seperti asuransi kendaraan dan harta benda. Perusahaan juga telah meraih sejumlah penghargaan atas kinerja keuangan dan kontribusinya di industri asuransi. Salah satunya adalah pada Juli 2018, PT. Victoria Insurance, Tbk. dinobatkan sebagai 'Perusahaan Asuransi Umum Terbaik' oleh Media Asuransi Magazine.

2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah pengaturan posisi dan jabatan yang menggambarkan alur tanggung jawab, koordinasi, serta pelaporan hasil kerja dalam suatu perusahaan. Struktur ini terdiri dari berbagai tingkatan manajemen dan departemen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Gambar 2.2 di bawah ini memperlihatkan struktur organisasi perusahaan di PT. Victoria Insurance, Tbk. Lihat Gambar 2.2 Struktur Organisasi.



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi

Berdasarkan Gambar 2.2. Struktur Organisasi PT. Victoria Insurance, Tbk. dapat dijelaskan sebagai berikut. Dewan Komisaris bertugas mengawasi kebijakan

dan kepatuhan, didukung oleh Komite Audit dan Komite Pemantau Risiko yang bekerja sama dengan Audit Internal untuk memastikan pengelolaan risiko yang baik. Direksi, dipimpin oleh Direktur Utama, mengoordinasikan aktivitas strategis dengan dukungan unit-unit seperti Pengembangan Produk, Teknologi Informasi, dan Sumber Daya Manusia, yang bertanggung jawab atas inovasi produk, kelancaran operasional IT, serta pengelolaan SDM. Divisi pemasaran dibagi menjadi Divisi Grup, Divisi Ritel, dan Divisi Korporat, yang mengelola strategi pemasaran dan penjualan untuk berbagai segmen pasar. Selain itu, unit-unit seperti Underwriting, Klaim, dan Reasuransi berperan penting dalam penjaminan risiko, pengelolaan proses klaim, serta pengaturan polis reasuransi untuk memitigasi risiko perusahaan. Bagian Keuangan, Akuntansi, dan Aktuaria juga turut berperan dalam menjaga kesehatan finansial perusahaan melalui manajemen investasi, laporan keuangan, dan penilaian risiko asuransi. Semua unit ini berkolaborasi untuk mencapai visi dan misi perusahaan dengan pendekatan bisnis yang efisien, inovatif, dan berbasis kepatuhan. Berikut adalah penjelasan singkat mengenai tugas dan masing-masing komponen dalam struktur organisasi di PT. Victoria Insurance, Tbk. Beserta proses bisnis masing-masing sebagai berikut:

- a) Dewan Komisaris bertanggung jawab mengawasi kebijakan dan manajemen perusahaan, memastikan pengelolaan sesuai dengan hukum, regulasi, serta prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Selain melindungi kepentingan pemegang saham dan mengawasi kinerja Direksi, Dewan Komisaris juga memberikan nasihat strategis melalui tiga komite utama: Komite Audit, yang memantau laporan keuangan, audit internal, dan manajemen risiko; Komite Pemantau Risiko, yang mengevaluasi kebijakan dan mitigasi risiko perusahaan; serta Komite Nominasi & Remunerasi, yang menangani seleksi, nominasi, dan kebijakan remunerasi untuk Dewan Komisaris dan Direksi.
- b) Direktur Utama memimpin dan mengoordinasikan seluruh kegiatan perusahaan, menetapkan kebijakan strategis, serta memastikan pencapaian visi dan misi perusahaan dengan berinteraksi secara efektif dengan para direktur dan komite. Dalam mendukung tugasnya, terdapat Sekretaris Perusahaan yang bertanggung jawab mengelola komunikasi

dengan pemegang saham dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi, serta Sekretaris yang mendukung administrasi dan koordinasi operasional. Komite Investasi mengelola kebijakan dan portofolio investasi bersama Finance Director untuk memastikan alokasi dana yang tepat, sementara Audit Internal bertugas mengevaluasi efektivitas kontrol internal, kepatuhan terhadap kebijakan, dan regulasi dengan berkoordinasi dengan Audit Committee dan Kominet Pemantauan Resiko. Selain itu, pengembangan produk dilakukan untuk menginisiasi produk baru dan meningkatkan produk yang ada sesuai kebutuhan pasar, bekerja sama dengan Associated Marketing Director dan Technical Director. Divisi Teknologi Informasi memastikan kelancaran operasional IT dengan mendukung semua divisi, sementara Divisi Aktuaria mengelola penilaian risiko asuransi dan analisis keuangan, bekerja sama dengan Finance Director dalam strategi penetapan harga dan risiko.

- c) Direktur Kepatuhan & SDM mengawasi kepatuhan perusahaan terhadap regulasi serta mengelola sumber daya manusia, berinteraksi dengan SKMR & APU-PPT dan Compliance untuk memastikan kepatuhan dan pengembangan SDM. SKMR & APU-PPT mengacu pada regulasi kepatuhan terkait manajemen risiko dan pencegahan pencucian uang, bekerja sama dengan Compliance & HR Director untuk implementasi kebijakan. Divisi Kepatuhan memastikan perusahaan mematuhi hukum, peraturan, dan standar yang berlaku, juga berkoordinasi dengan Compliance & HR Director dalam pelaksanaan kebijakan kepatuhan. Sementara itu, HR - SDM mengelola perekrutan, pelatihan, dan pengembangan SDM, serta berkolaborasi dengan Compliance & HR Director untuk strategi pengembangan SDM.
- d) Direktur Teknik bertanggung jawab atas fungsi teknis perusahaan, termasuk penjaminan, klaim, dan reasuransi, serta berinteraksi dengan Technical GM untuk koordinasi operasional dan strategis. GM Teknik mengelola operasional teknis harian, seperti Underwriting, Klaim, dan Reasuransi, bekerja sama dengan Technical Director untuk memastikan efisiensi proses teknis. Divisi Klaim mengelola proses klaim dan penyelesaian untuk nasabah, berinteraksi dengan Underwriting untuk analisis risiko terkait klaim. Divisi Reasuransi mengelola polis reasuransi

untuk mengurangi risiko perusahaan, berkoordinasi dengan Underwriting dan Klaim untuk memastikan strategi reasuransi yang efektif. Sementara itu, Underwriting menilai dan mengevaluasi risiko untuk setiap polis asuransi yang diterbitkan, memastikan risiko yang diambil sesuai dengan kapasitas perusahaan dan mendukung strategi reasuransi yang diterapkan.

- e) Direktur Keuangan bertanggung jawab atas manajemen keuangan perusahaan, termasuk perencanaan keuangan, pelaporan, dan audit, serta berkolaborasi dengan *Finance* dan *Accounting* untuk mengelola anggaran dan kepatuhan keuangan. Divisi Keuangan mengelola transaksi keuangan perusahaan dan berinteraksi dengan Accounting untuk pelaporan keuangan, sementara divisi Akuntansi menyusun laporan keuangan, audit, dan kontrol anggaran, bekerja sama dengan Finance Director dan Finance untuk memastikan akurasi pelaporan keuangan.
- f) Direktur Pemasaran Terkait memimpin kegiatan pemasaran dan penjualan, serta berinteraksi dengan Pengembangan Produk untuk strategi pemasaran produk. Divisi Grup mengelola pemasaran untuk grup tertentu, bekerja sama dengan Direktur Pemasaran Terkait untuk strategi pemasaran, sementara Divisi Ritel & Koordinator Kantor Pemasaran bertanggung jawab atas pemasaran ritel dan koordinasi kantor pemasaran, berinteraksi dengan Group Div. dan Corporate Div. Divisi Korporat mengelola pemasaran korporat, berkolaborasi dengan Retail Div & Marketing. Office Coord. untuk kampanye pemasaran, dan Kantor Pemasaran Surabaya mengelola pemasaran serta penjualan di wilayah Surabaya, berkoordinasi dengan Direktur Pemasaran Terkait untuk koordinasi lokal.

2.3 Kegiatan Umum Instansi/Perusahaan

PT. Victoria Insurance, Tbk. memiliki berbagai divisi yang saling berkoordinasi untuk mendukung operasional harian. Sebagai perusahaan asuransi, PT. Victoria Insurance, Tbk. menawarkan perlindungan kepada nasabah dari risiko yang tidak diinginkan. Proses bisnis perusahaan dimulai dari pengembangan produk asuransi hingga penjualannya yang diawasi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Divisi Pemasaran bertanggung jawab dalam mempromosikan dan menjual produk,

sementara calon nasabah yang tertarik akan mendapatkan nomor polis sebagai identitas resmi. Proses penjualan mencakup bisnis baru dan perpanjangan polis. Setelah administrasi selesai, Divisi Underwriting akan menerbitkan sertifikat asuransi, mengevaluasi risiko, dan menentukan penerimaan jaminan. Polis asuransi mencakup informasi premi, batasan penjaminan, serta syarat dan ketentuan yang berlaku. Divisi Keuangan mencatat hasil penjualan dan premi, sementara Divisi Klaim menangani pengajuan klaim, mulai dari verifikasi hingga keputusan pembayaran.

Di PT. Victoria Insurance, Tbk., Divisi Teknologi Informasi (TI) memegang peranan krusial dalam mendukung penjualan asuransi berbasis digital melalui integrasi API, pemasaran digital, dan pengembangan teknologi lainnya. Salah satu produk unggulan yang dikelola secara digital adalah asuransi perjalanan (*Travel Insurance*), yang memberikan perlindungan kepada nasabah selama masa berlaku polis, termasuk dalam transaksi seperti pemesanan hotel. Selain itu, Divisi TI juga mengembangkan aplikasi web yang memungkinkan pelacakan proses penjualan hingga klaim asuransi, memberikan Direktur Utama akses *real-time* untuk memantau status polis dan evaluasi. Aplikasi ini dibangun dengan teknologi PHP, JavaScript, Bootstrap, dan MySQL. Fitur unik dari aplikasi ini adalah kemampuannya terintegrasi dengan Gmail, sehingga memanfaatkan data email untuk meningkatkan efisiensi operasional. Divisi TI juga bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan situs web perusahaan, yang bertujuan meningkatkan visibilitas dan kepercayaan publik. Selain itu, TI berperan dalam mendeteksi permasalahan internal perusahaan dan menciptakan solusi digital yang mempercepat proses bisnis dan meningkatkan efisiensi operasional. Secara keseluruhan, PT. Victoria Insurance, Tbk. menjalankan operasionalnya dengan dukungan kuat dari berbagai divisi yang saling berkoordinasi untuk memastikan kelancaran proses bisnis di perusahaan. Dukungan teknologi informasi yang canggih semakin memperkuat peran sumber daya dalam meningkatkan kecepatan operasional perusahaan dilakukan dengan cepat, akurat, dan transparan. Hal tersebut dapat menjaga keberlangsungan perusahaan dalam menghadapi tantangan bisnis yang dinamis.