

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan

Hadir pada 28 Februari 2017 Fuse merupakan platform insurtech yang menghubungkan berbagai produk asuransi dari banyak perusahaan asuransi. Fuse telah berbisnis selama lima tahun dan bekerja keras untuk memudahkan lebih banyak orang mendapatkan asuransi. Fuse saat ini menjadi bagian dari lebih dari 70 ribu pemasar dan 40 perusahaan asuransi. Fuse Pro, aplikasi smartphone pertama di Indonesia yang memungkinkan agen dan broker menarik komisi dan klaim secara instan, telah tersedia sejak 2017.



Gambar 2.1 Halaman depan Kantor Fuse Nano Tekno Jakarta Barat

Perkembangan asuransi di Indonesia memiliki dampak yang cukup besar dibandingkan dengan lembaga keuangan non bank. Saat ini, banyak orang mulai berpikir untuk membeli asuransi jiwa bagi diri mereka sendiri dan orang-orang yang mereka sayangi. karena tidak ada yang bisa memprediksi langkah selanjutnya. Dimana keberadaan perusahaan

asuransi umum dapat berupaya untuk mereduksi berbagai kondisi masa depan yang tidak pasti dan negatif, yang diprediksi akan mengubah dampak ekonomi dari penilaian yang tidak pasti menjadi sesuatu yang mendekati kepastian. Saat ini, banyak orang tidak melakukannya karena itu tidak hanya untuk menjamin keberadaan mereka pada saat kematian, tetapi juga untuk mengantisipasi situasi keuangan mereka di masa depan atau saat mereka bertambah tua. Aktivitas manusia biasanya berkembang dan berubah seiring waktu. Tahapan hidup, gaya hidup, dan risiko semuanya berubah sebagai akibat dari perubahan ini. Pergeseran ekonomi makro, lingkungan, manusia, organisasi, dan politik hanyalah beberapa contoh dari pergeseran eksternal yang dapat berdampak pada semua orang. Risiko dan peluang melimpah bagi setiap orang ketika tahap kehidupan seseorang membutuhkan perbaikan dan perubahan. Risiko setiap orang adalah kemungkinan kegagalan dan kerugian. Intinya, setiap orang berusaha untuk mengurangi risiko yang mereka hadapi dalam hidup.

Usaha perasuransian merupakan salah satu bentuk usaha jasa keuangan bersama dengan usaha jasa keuangan lainnya seperti bank, simpan pinjam, pembiayaan (leasing) dan pegadaian. Usaha asuransi adalah usaha jasa yang mengandung unsur atau mempunyai inti keuangan yang dihubungkan dengan suatu kontrak antara dua atau lebih pihak yang dikontrak. Jaminan ini menjadi dasar bagi konsumen polis untuk melakukan klaim terhadap perusahaan asuransi. Selain itu, asuransi merupakan bisnis yang bertujuan untuk mengurangi risiko yang dihadapi masyarakat dan bisnis akibat ketidakpastian ekonomi itu sendiri. Sekitar 77 juta orang Indonesia saat ini tidak memiliki asuransi untuk bencana yang tidak terduga. Bisa dibayangkan akibatnya ketika pencari nafkah meninggal dunia, ketika seorang anak dari keluarga miskin dirawat di rumah sakit, atau ketika Inland Revenue (OJK) membuat plan asuransi mikro. Beberapa perusahaan asuransi percaya bahwa pembuatan rencana ini akan memfasilitasi pemasaran asuransi mikro langsung ke individu. Hingga saat ini, produk asuransi kecil baru telah dipasarkan melalui koperasi dan lembaga keuangan mikro (LKM). Korporasi tidak dapat memasarkan langsung ke individu karena kolektivitas dan tata kelola perusahaan. Pemasaran melalui komunitas seperti itu membuat proses

Fuse mampu menggabungkan kontribusi dari banyak individu dan bisnis untuk memberikan dukungan finansial dengan cara yang unik. Kemitrah ini memberikan pelanggan akses ke berbagai produk bergaransi secara tepat waktu. melalui aplikasi yang memungkinkan mitra mereka menyelesaikan proses end-to-end secara digital mulai dari pembelian hingga mengajukan asuransi kapan saja, di mana saja dengan cara termudah dan teraman. Fuse berusaha untuk memenuhi misi utama kami menjadi perusahaan asuransi terbaik di Asia Tenggara. Sama seperti batu-batu di sepanjang jalan yang menunjukkan seberapa jauh kita telah melangkah, pencapaian dan pengakuan yang pantas kita terima menandai kemajuan kita menuju tujuan akhir kita. fuse adalah perusahaan asuransi Indonesia pertama yang masuk dalam daftar 100 besar perusahaan asuransi dunia tahun 2021, yang diterbitkan oleh S&P bersama dengan Ernst & Young (EY).

Pada tahun 2018, perusahaan menjadi agen asuransi utama untuk membantu Tokopedia mengirimkan asuransi perjalanan dan merupakan agen asuransi pertama yang menawarkan berbagai kebutuhan perlindungan umum untuk pelanggan Tokopedia. Perusahaan e-commerce PT Tokopedia juga dikenal sebagai toko online. Tokopedia telah berkembang menjadi unicorn yang berpengaruh tidak hanya di Indonesia tetapi juga di Asia Tenggara sejak didirikan pada tahun 2009. Tokopedia kini menjadi salah satu pasar paling populer di kalangan masyarakat Indonesia.

Tokopedia juga membantu pertumbuhan individu dan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dengan membantu mereka memasarkan produk mereka secara online kepada pemerintah dan organisasi lainnya. Acara tahunan MAKERFEST yang telah berlangsung sejak Maret 2018 ini merupakan salah satu program kerjasama yang dimulai Tokopedia. Selain itu, Tokopedia telah bekerja sama dengan backup di tahun 2019, yaitu asuransi mikro Produk asuransi mikro adalah produk asuransi yang dirancang untuk melindungi masyarakat berpenghasilan rendah dari risiko keuangan. Jika nasabah yang telah memutuskan untuk membeli produk asuransi harus membayar asuransi, yaitu jumlah uang yang ditentukan oleh perusahaan asuransi dan disepakati berdasarkan kontrak asuransi

tertanggung, atau jumlah yang ditentukan berdasarkan ketentuan dan peraturan hukum dalam asuransi wajib untuk menerima manfaat.

1. Adapun karakteristik produk mikro Simple:

- a) Produk untuk asuransi mikro memberikan perlindungan mendasar dari risiko yang sering dihadapi individu berpenghasilan rendah.
- b) Asuransi dasar termasuk dalam produk asuransi mikro.
Ada fitur dan prosedur untuk produk asuransi mikro.

2. Mudah

Produk asuransi mikro dapat diakses oleh masyarakat luas melalui distribusi produk asuransi mikro.

3. Ekonomis

Berdasarkan kriteria berikut, produk asuransi mikro memiliki premi atau pembayaran yang rendah:

- a) premi risiko atau, dalam hal produk asuransi mikro, premi risiko sama dengan atau lebih besar dari lima puluh persen dari premi bruto.
- b) Jumlah yang dipertanggungjawabkan untuk barang-barang perlindungan miniatur batas (24 kali) negara terbesar pemerintah membayar terendah diperbolehkan oleh hukum.

4. Cepat:

- a) Setelah itu, produk asuransi mikro legal perusahaan menerima dan menyatakan aktivasi atau keanggotaan yang sah.
- b) Setelah keikutsertaan dinyatakan sah, perusahaan wajib memberikan konfirmasi kepada peserta.
- c) Untuk produk asuransi mikro, masa tunggu maksimum adalah tiga puluh hari kalender. setelah perusahaan menerima dan mengesahkan permohonan aktivasi atau kepesertaan.

- d) Penanggung menetapkan bahwa manfaat asuransi dapat diberikan jika terjadi klaim atau risiko setelah masa tunggu berakhir untuk setiap produk asuransi mikro dengan masa tunggu.
- e) Dalam waktu sepuluh (10) hari kerja setelah menerima dokumen klaim lengkap yang dipersyaratkan oleh polis, perusahaan memproses dan menyelesaikan klaim, termasuk pembayaran manfaat asuransi jika disetujui.
- f) Dalam hal ada pertanyaan atau perbedaan penilaian antara lembaga asuransi dan tertanggung, perusahaan asuransi mengutamakan penyelesaian perselisihan melalui musyawarah.

Pemasaran produk asuransi mikro berbasis digital atau teknologi seluler Persyaratan berikut harus dipenuhi ketika perusahaan yang menggunakan teknologi digital atau seluler memasarkan produk asuransi:

- a) Sarana komunikasi yang dimanfaatkan antara lain short message service (SMS) atau menu USSD pada handphone, aplikasi telepon pintar (smartphone), website dan vending machine.
- b) Sarana komunikasi tersebut pada angka 1 (satu) memuat informasi sekurang-kurangnya sebagai berikut: Manfaat asuransi, premi atau pembayaran dan referensi asuransi, atau referensi lebih mendalam yang menjelaskan gambaran umum produk, ketentuan polis, dan prosedur pengajuan klaim.

Pedoman Operasional Produk Asuransi Mikro

Prosedur operasional produk asuransi mikro atau prosedur operasional khusus yang berlaku untuk semua produk asuransi yang dipasarkan oleh perusahaan dan mencakup setidaknya satu alur proses yang diwajibkan oleh pemasar produk asuransi mikro:

- 1) Pemilihan Risk
- 2) polis asuransi diterbitkan dan diserahkan.
- 3) Biaya yang terkait dengan asuransi atau premi
- 4) Pengajuan Klaim, Pemrosesan, dan Pembayaran Kompensasi
- 5) Menangani pengaduan dan klaim yang dilakukan oleh peserta, tertanggung, dan pemegang polis.

Perlindungan produk adalah layanan yang mitra berikan kepada pembeli berupa perbaikan, penggantian barang atau penggantian dana, dengan mempertimbangkan risiko bahwa barang akan rusak selama waktu perlindungan yang ditentukan. Pernyataan Perlindungan Produk Pernyataan Perlindungan Produk merupakan bagian dari Ketentuan Layanan Website/Aplikasi Tokopedia. Penggunaan Layanan Perlindungan Elektronik tunduk pada Ketentuan Layanan Situs Web, Pernyataan Privasi, dan Aplikasi tercantum di bawah ini. Disarankan agar pengguna membacanya dengan cermat karena dapat berdampak hukum pada hak dan tanggung jawab pengguna. Pengguna dianggap telah membaca, memahami, dan menyetujui semua syarat dan ketentuan dengan mendaftar di www.tokopedia.com dan/atau menggunakan situs. Pengguna dan PT Tokopedia terikat oleh suatu jenis kontrak tertentu, yang mencakup ketentuan ini.

A. Definisi

- 1) Situs tempat penjual terdaftar dapat ditemukan dan toko serta produ.
- 2) Situs web dan aplikasi milik Tokopedia, www.tokopedia.com, dapat diakses melalui situs web dan/atau aplikasi desktop untuk Android atau iOS.
- 3) Barang adalah benda yang dapat dilihat atau disentuh secara fisik. diserahkan oleh perusahaan jasa angkutan barang/memenuhi kriteria penyerahan.
- 4) Pengguna adalah pihak yang menggunakan Layanan Tokopedia, termasuk pembeli, penjual, dan lainnya. menggunakan pengaman elektronik melalui website/aplikasi.
- 5) Pengguna terdaftar yang memesan barang yang ditawarkan oleh penjual di website/aplikasi.
- 6) Penjual adalah pengguna terdaftar yang mengambil langkah untuk memulai bisnis dan/atau menjual produk kepada orang yang menggunakan situs web.
- 7) Mitra merupakan pihak ketiga yang bekerja sama dengan Tokopedia untuk memberikan perlindungan produk website/aplikasi.
- 8) Proses permintaan dana untuk dibayarkan oleh Pengguna dikenal dengan istilah klaim. Afiliasi untuk risiko yang dijamin berdasarkan ketentuan Polis.

- 1) Asuransi adalah dokumen yang dikirimkan kepada Pengguna oleh Mitra dan berisi, antara lain, ketentuan khusus yang berkaitan dengan pertanggungjawaban/jaminan seperti penggantian dana atas barang atau jasa promosi dengan menggunakan jasa perlindungan produk.
- 2) Ketentuan Penggunaan Situs Web berarti Ketentuan Penggunaan Situs Web/Aplikasi, Kebijakan Privasi, Ketentuan inidand ketentuan tambahan apa pun yang mungkin berlaku untuk penggunaan Situs Web/Aplikasi atau fitur apa pun di dalamnya.

B. Umum

- 1) Proteksi Produk hanya dapat digunakan oleh pengguna terdaftar yang membeli barang dan memilih layanan Perlindungan Produk di Situs atau Aplikasi. sesuai dengan kategori Barang yang dibeli melalui Situs/Aplikasi.
- 2) Proteksi Produk tidak bisa digunakan apabila Pengguna mengaktifkan fitur dropshipper.
- 3) Pengguna mengetahui dan menyetujui bahwa Mitra menyediakan layanan terkait Perlindungan Produk, dan Tokopedia hanya berfungsi sebagai perantara.
- 4) Mitra dapat mengembalikan akuisisi asuransi layanan Proteksi Produk yang telah dibayarkan oleh Pengguna, jika Barang tersebut diasuransikan gagal untuk mematuhi kategori Barang yang ditentukan Mitra.
- 5) Syarat dan ketentuan, pengajuan, dan tata cara Klaim semuanya dituangkan dalam Kebijakan, yang Pengguna ketahui dan terima sebagai kesepakatan tertulis antara Mitra dan Pengguna terkait pelaksanaan Perlindungan Produk.
- 6) Setiap orang yang dapat menggunakan Perlindungan Produk akan dapat berkomunikasi dengan Mitra melalui saluran dan prosedur yang ditetapkan oleh Mitra sebagai akibat dari informasi dari Kebijakan.
- 7) Pengguna mengakui dan menerima bahwa Mitra memiliki kewenangan atas prosedur dan keputusan Klaim.
- 8) Pengguna setuju untuk melepaskan Tokopedia dari setiap dan semua tanggung jawab, ganti rugi, atau klaim lain yang timbul dari penggunaan layanan Perlindungan Produk, termasuk proses pertanggungjawaban, klaim, dan tindakan lain yang dilakukan oleh mitra.

- 1) Tokopedia merekomendasikan agar pengguna membaca dengan seksama dan secara berkala memeriksa Syarat dan Ketentuan ini untuk setiap perubahan. Dengan mengakses Situs atau Aplikasi, pengguna dianggap telah membaca dan menyetujui Syarat dan Ketentuan ini. Syarat dan Ketentuan ini dapat diubah atau diperbarui dari waktu ke waktu.

C. Pengajuan Layanan Proteksi Produk

- 1) Tokopedia adalah PT Tokopedia dan salah satu afiliasi atau anak perusahaannya, suatu perseroan terbatas yang melakukan kegiatan usaha pada layanan portal web www.tokopedia.com.
- 2) Penjual merupakan pengguna terdaftar yang mendirikan bisnis dan/atau menjual produk kepada pengguna lain website Tokopedia.
- 3) Mitra merupakan pihak ketiga yang bekerja sama dengan Tokopedia untuk memberikan perlindungan produk website/aplikasi.
- 4) Proses permintaan dana untuk dibayarkan oleh Pengguna kepada Afiliasi dengan imbalan risiko disebut klaim. yang dijamin berdasarkan ketentuan Polis.
- 5) Asuransi merupakan dokumen resmi oleh Mitra dan dikirimkan kepada Pengguna, yang antara lain memuat syarat-syarat khusus yang berkaitan dengan pertanggungan/jaminan seperti penggantian dana atas barang atau jasa promosi dengan menggunakan jasa perlindungan produk.
- 6) Ketentuan Penggunaan Situs Web berarti Ketentuan Penggunaan Situs Web/Aplikasi, Kebijakan Privasi, Ketentuan ini, juga, pengaturan yang berbeda mungkin berlaku untuk atau terkait penggunaan atas Situs/Aplikasi dan elemen apa pun di dalamnya.

D. Penggunaan Data

- 1) Dengan menggunakan layanan perlindungan produk, pengguna mengizinkan Tokopedia informasi tentang cara penggunaan perlindungan produk di sistem Tokopedia.
- 2) Jika ditentukan bahwa profil pengguna atau informasi apa pun yang relevan telah melanggar ketentuan situs web atau undang-undang yang berlaku, Tokopedia berhak menolak atau menghapus profil pengguna secara keseluruhan atau sebagian.

- 3) Pengguna sehubungan dengan perlindungan elektronik tunduk pada kebijakan privasi.

E. Proteksi Gadget

- 1) Gadget Protection adalah jenis layanan perlindungan produk untuk kategori ponsel dan tablet.
- 2) Mitra yang menyediakan layanan FUSE Gadget Protection di Website/App
- 3) Mitra pemasok Gadget Protection ditentukan berdasarkan harga produk, Rp 100.000 (seratus ribu) Untuk Fuse Gadget Protection.
- 4) Jenis dan jumlah asuransi tergantung pada harga perangkat yang ditampilkan di halaman pembayaran. Jenis dan harga perlindungan TecProtec dapat ditemukan DI SINI dan gabungkan jenis dan harga penutup DI SINI, yang dapat dipilih pengguna saat membeli layanan.
- 5) Jangka waktu pertanggungan yang ditawarkan Proteksi Gadget adalah 1 (satu) tahun terhitung sejak pembeli melakukan konfirmasi penerimaan.
- 6) Pembeli dapat memperpanjang pertanggungan Layanan Perlindungan Gadget yang berakhir 2 (dua) kali dalam jangka waktu pertanggungan yaitu maksimal 7(tujuh) hari setelah pembelian Gadget Protection dan 1 (bulan) sebelum perlindungan Gadget Protection berakhir
- 7) Pengguna yang melakukan upgrade layanan perlindungan perangkat akan mendapatkan manfaat asuransi dan premi asuransi yang berbeda dengan layanan perlindungan perangkat sebelumnya yang tercantum dalam buku asuransi.
- 8) Pembeli tidak dapat membatalkan atau mengembalikan uang layanan perlindungan perangkat untuk transaksi yang dinyatakan berhasil oleh situs web/aplikasi.
- 9) Pembeli yang menggunakan perlindungan perangkat harus memenuhi persyaratan klaim PT FUSE Teknologi Indonesia.

F. Proteksi Elektronik

- 1) Proteksi elektronik adalah jenis layanan perlindungan produk untuk kategori elektronik.
- 2) Rekanan yang menyediakan layanan proteksi elektronik pada website/aplikasi adalah PT Asuransi Simas Insurtech sebagai perusahaan asuransi.

- 3) Masa garansi yang ditawarkan oleh mitra kerja sama melalui Layanan Perlindungan Elektronik adalah 1 (satu) tahun sejak pembeli mengkonfirmasi bahwa mereka menerima barang.
- 4) Jenis dan jumlah asuransi tergantung pada harga barang yang dinyatakan pada halaman pembayaran.
- 5) Pembeli tidak dapat membatalkan atau mengembalikan uang layanan perlindungan elektronik untuk transaksi yang dinyatakan berhasil oleh situs web/aplikasi.
- 6) Pembeli yang menggunakan proteksi elektronik harus memenuhi ketentuan persyaratan yang diajukan oleh rekanan.

G. Proteksi Furniture

- 1) Pelindung furnitur adalah sejenis pelindung produk untuk peralatan rumah tangga.
- 2) Mitra yang menyediakan layanan perlindungan furnitur di situs web/aplikasi
- 3) Masa garansi mitra kerjasama melalui jasa perlindungan furnitur adalah 1 (satu) tahun setelah pembeli melakukan konfirmasi penerimaan barang.
- 4) Jenis dan jumlah asuransi tergantung pada biaya produk dinyatakan pada halaman cicilan.
- 5) Pembli tidak dapat membatalkan ataupun mengembalikan uang pelayanan perlindungan furnitur untuk transaksi yang dinyatakan berhasil oleh situs web/aplikasi.
- 6) Pembeli yang menggunakan furnitur Proteksi harus mematuhi Syarat dan Ketentuan Klaim Afiliasi.

Visi dan Misi PT. Fuse Nano Tekno

Visi kami adalah Membuat Asuransi Menjadi Mudah Didapat, Tersedia Kapan Saja dan Terjangkau untuk Siapa Saja. Meluncurkan teknologi termutakhir yang memungkinkan semua orang bisa membeli, melakukan klaim, hingga menjual berbagai produk asuransi secara mudah dan cepat.

Misi kami adalah Fuse sebagai platform asuransi berbasis teknologi, memungkinkan setiap mitra channel online/offline untuk menjual berbagai produk

asuransi dari berbagai perusahaan asuransi terbaik secara real time dan berbasis online.

Nilai Organisasi

PT. Fuse Nano Tekno memiliki prinsip yang berlandaskan dengan nilai perusahaan core value **ATTITUDE**

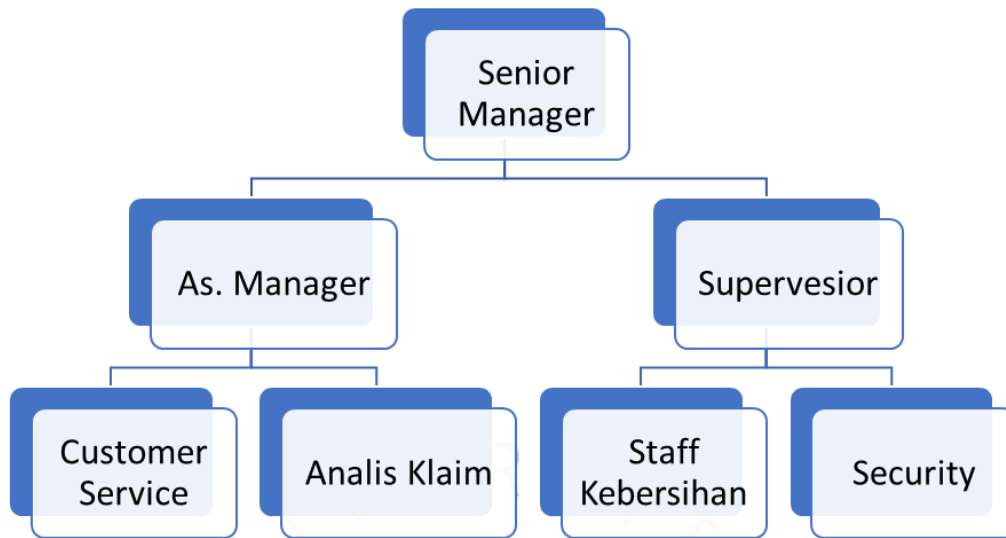
- 1) Manfaatkan waktu Anda di tempat kerja; penting bagi bisnis untuk selalu tepat waktu.
- 2) Komitmen kerja Komitmen kerja sangat penting bagi bisnis.
- 3) Semua yang dikatakan oleh rekan kerja, atasan, atau atasan
- 4) Rekan kerja juga harus diperlakukan dengan hormat.
- 5) Menghormati rekan kerja dan pelanggan, bahkan yang berada di posisi yang lebih rendah, merupakan bagian penting dari menjadi seorang karyawan. Ini akan menunjukkan profesionalisme sebagai karyawan dengan cara ini.

Nilai Kolaborasi Kami

Overview	Keep in Mind
Working attitude	Professionalism is a must! Always separate between privacy and work.
Attendance	Come on time!
Knowledge	Stay curious. Products and systems should be mastered. Speed We don't walk. We RUN.
Responsibility	Ensure all your responsibilities are well executed. Sense of ownership is the KEY!
Communication	Communicate efficiently and thoroughly to your team and collaborate with other teams.
Confidentiality	Keep information about salary, bonus, and incentive to yourself!

Table 2.1 Nilai Kolaborasi Kami

2.2 Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Perusahaan PT. Fuse Nano Tekno

Pada hakekatnya, manusia adalah makhluk sosial yang selalu hidup bersama dan berkelompok. Manusia selalu berkelompok karena kebutuhannya terkadang bisa lebih kompleks. Sehingga memaksa manusia untuk bekerja sama dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan organisasi, termasuk sumber daya manusia dan sumber daya organisasi.. Hingga tersedianya sumber daya lain di dalam atau di luar perusahaan. Banyak faktor yang mempengaruhi ekspansi dan pengembangan organisasi. Pengaruh dari dalam dan pengaruh dari luar. Dimulai dengan eksternal dan internal yang memiliki dampak positif dan negatif terhadap lingkungan. Singkatnya, sebuah bisnis berkembang. Pertumbuhan butuh pemikiran, tempo, energi dan tambahan aset organisasi. Berjalannya pengembangan organisasi yang berorientasi pada pertumbuhan, tentunya ada kebutuhan yang besar untuk memajukan perusahaan.

Struktur organization pada PT. Fuse Nano Tekno di pimpin oleh senior manager yang merupakan jabatan tertinggi Pekerjaan atau tugas terkait yang dilaksanakan oleh karyawan dalam setiap jabatan pada Pekerjaan atau tugas terkait yang dilaksanakan oleh karyawan dalam setiap jabatan pada PT. Fuse Nano Tekno diantara nya adalah:

1. Senior Manager

Manajer senior adalah individu tingkat tinggi dengan wewenang dan tanggung jawab yang paling besar, sehingga sukses atau gagalnya suatu organisasi sangat bergantung dengan kinerja serta pengambilan keputusan mereka. Tugas kepala manajer perusahaan adalah sebagai berikut:

- a) Buat kebijakan perusahaan yang mendefinisikan rencana dan tujuan bisnis jangka pendek dan jangka panjang.
- b) Tanggung jawab di dalam dan di luar perusahaan.
- c) Mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas yang didelegasikan kepada manajer dan menjalin hubungan kerja yang baik.
- d) Membantu regulasi internal di perusahaan yang tidak bertentangan dengan praktik perusahaan.
- e) Meningkatkan dan melengkapi aspek manajemen agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.
- f) Bertindak sebagai fasilitator dalam mengkomunikasikan ide, konsep dan strategi antara manajer dan karyawan.
- g) Mengarahkan bawahan dan mendelegasikan dengan jelas tugas-tugas yang dapat dilakukan oleh bawahan.

2. Asisten Manager

Asisten manajer adalah orang yang mendukung aktivitas manajer. Manfaat yang dimaksud mencakup berbagai pekerjaan supervisor. Asisten manajer harus mampu menggantikan peran manajer. Posisi ini menjadi tangan kanan manajer. Tugas wakil direktur utama di perusahaan adalah:

- a) Mendukung manajer dalam perencanaan, pengelolaan dan implementasi strategi yang dibuat.
- b) Mengkoordinasikan sistem operasi.

- c) Terjaminnya jadwal yang ditetapkan dan tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dengan baik.
- d) Mengawasi dan memotivasi karyawan di perusahaan.
- e) Pemantauan biaya operasi, anggaran dan sumber daya yang dibutuhkan.
- f) Berkomunikasi dengan pelanggan dan menilai kebutuhan dan spesifikasi yang diinginkan.
- g) Membuat laporan, menganalisis dan menginterpretasikan data yang dibuat.
- h) Mengelola perekrutan dan pelatihan dan pengembangan.

Supervisor

Supervisor adalah orang yang mempunyai wewenang atau wewenang untuk menguasai suatu bidang atau prosedur, secara sistematis mengarahkan dan mengendalikan pelaksanaan tindakan lain, terutama dengan mengeluarkan instruksi kepada bawahan yang berada di bawah pengawasan atasannya. Seperti yang sudah Anda ketahui, manajer berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang disiplin dan teratur di company. Karakteristik utama dari tugas seorang manajer:

- a) Sebagai scaffolding antara direksi dan karyawan
- b) Menemukan solusi efektif untuk masalah sehari-hari tanpa bantuan seorang manajer
- c) Membantu atau mengarahkan bawahan yang mengalami kesulitan dalam bekerja.
- d) Membawa setiap kendala pelanggan kepada manajer.
- e) Menilai kinerja bawahannya
- f) Motivasi kerja bagi bawahannya
- g) Memutuskan perencanaan kerja
- h) Membuat rencana kerja untuk bawahannya
- i) Membantu manajemen update mengenai status bawahan atau bertindak sebagai penghubung antara staf dan manajemen
- j) Mendisiplinkan bawahan dan mempertahankan sikap positif di tempat kerja.

3. Customer Service

Customer service atau layanan pelanggan adalah profesi yang tugasnya melayani pelanggan sebelum, selama atau setelah pembelian suatu produk atau jasa. Kewajiban pelayanan adalah:

- a) Promosikan produk atau layanan kepada calon pelanggan dan jelaskan caranya mereka bisa mendapatkan keuntungan dari produk perusahaan.
- b) Berikan tanggapan atas pertanyaan apa pun yang mungkin dimiliki pelanggan terkait penawaran produk.
- c) Bantu pelanggan menyiapkan akun baru dan melacak informasi mereka, baik dalam bentuk kertas atau digital.
- d) Mendengarkan keluhan. Untuk menentukan inti dari kedalanya.
- e) Memberi jawaban masuk akal atas keluhan pelanggan dan mencoba menyelesaikannya dengan cepat dan akurat.
- f) Penyerahan kendala kepada tim terkait apabila dibutuhkan untuk penyelesaian.
- g) Memelihara dan update informasi secara berkala mengenai program (aplikasi) tertentu.
- h) mengantisipasi kebutuhan pelanggan dan menanggapi keluhan sebelumnya guna memberikan repeat order, solusi atau layanan tambahan.

4. Analisis Klaim/Resolution

Analisis Klaim/Resolution Sebuah tim yang membantu proses berjalannya suatu klaim yang diajukan oleh nasabah setelah pengajuan klaim di bantu proses input ke sistem oleh tim customer service melalui aplikasi yang di selanjutnya akan di bantu oleh pihak resolution. Yang selanjutnya akan memberikan feedback kebalikan melalui aplikasi Berikut tugas-tugas analisis klaim atau resolution:

- a) Jika terjadi permasalahan di dalam proses klaim, Customer service bisa membuat Pengaduan ke Resolution pada aplikasi dan memberikan solusi awal untuk masalah, serta penjelasan dari masalah utama.

- b) Customer service dapat menjawab protes tersebut dengan memberikan klarifikasi.
- c) Setelah solusi yang disepakati telah dilaksanakan oleh kedua belah pihak, maka proses klaim akan dilakukan sesuai dengan solusi yang dinegosiasikan dan mengacu pada ketentuan polis.
- d) Menganalisa, mengawasi, memverifikasi serta melakukan pembaruan informasi pada klaim diajukan oleh pelanggan
- e) review polis asuransi pelanggan dengan Bukti-bukti berupa kronologi kejadian, foto kerusakan barang, invoice pembelian, dan faktor lain akan diperhitungkan saat memilih solusi terbaik untuk pengajuan klaim dapat di proses lebih lanjut.



5. Security

Keamanan Bertanggung jawab untuk menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan atau tempat kerja, termasuk fisik, personel, informasi, dan aspek keamanan teknis lainnya:

- a) Menjamin keamanan kantor.
- b) Merujuk pelanggan ke resepsionis.

6. Staff Kebersihan

Staf kebersihan Pekerjaan penting yang dilakukan seorang office boy di kantor adalah yang tercantum di bawah ini. Bagi banyak pekerja kantor, posisi yang dihadirkan tentunya sangat menguntungkan.. Tugas staf kebersihan perusahaan adalah sebagai berikut:

- a) Membantu korespondensi Office boy membantu setiap karyawan dalam mengirim surat satu sama lain.
- b) Berkontribusi pada pembersihan kantor. Ketika kantor bersih, semuanya bekerja dengan baik. Jika lingkungan kantor menyenangkan, pekerjaan juga cepat selesai.
- c) Menyiapkan Membuat minuman untuk tamu, Office boy mampu menyiapkan minuman untuk pengunjung kantor.
- d) Staf pendukung. Apabila seorang pekerja sibuk namun ingin membuat fotokopi, mereka dapat meminta seseorang untuk melakukannya. Tugas sederhana ini benar-benar meningkatkan kinerja kantor.
- e) Membantu membersihkan gelas dan piring. Karyawan dapat meminta bantuan office boy untuk mencuci gelas dan piring bekas jika membutuhkan bantuan. Karyawan dapat menggunakan kembali gelas dan piring bersih.

Adapun Para direktur bertanggung jawab untuk hal-hal berikut:

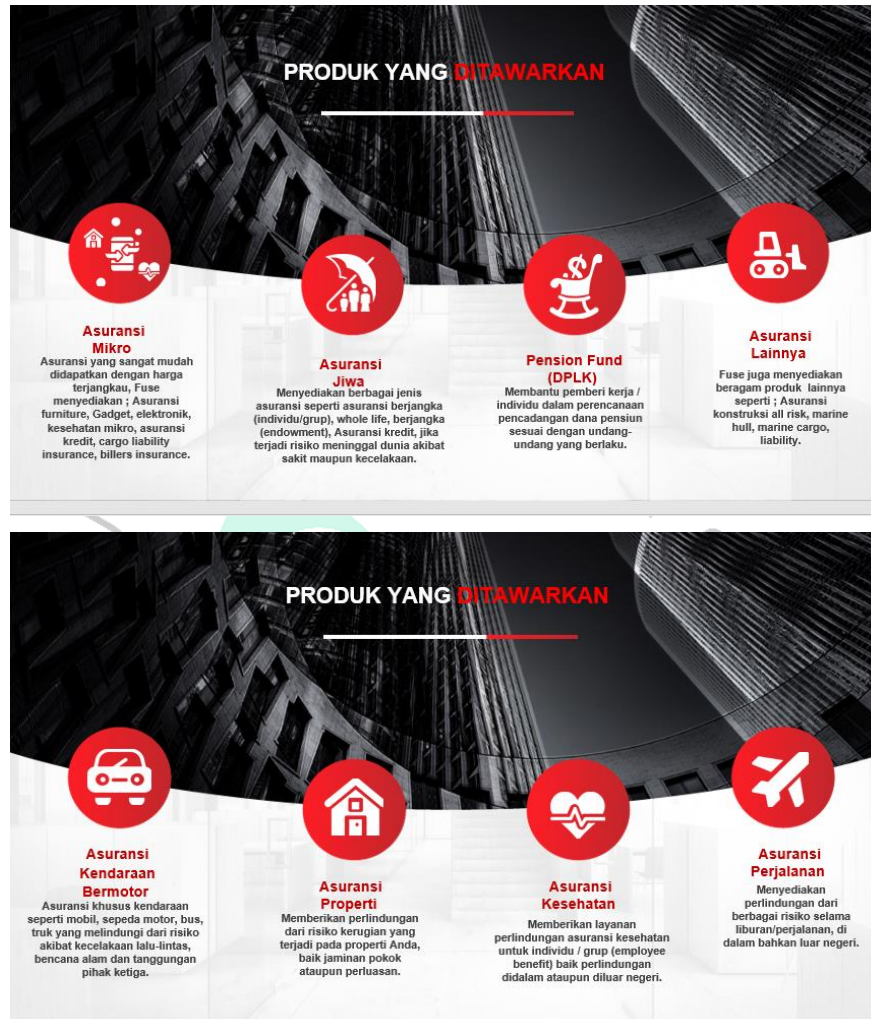
Direksi adalah badan yang diberi wewenang oleh perusahaan yang bertugas mengelola bisnis untuk kepentingan bisnis sesuai dengan tujuannya dan secara efektif mewakili bisnis di dalam dan di luar pengadilan. Konstitusi. Direksi Perusahaan bertanggung jawab atas tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a) Menjadi pemimpin dalam mengelola perusahaan sesuai visi dan misi.
- b) Melaksanakan pengurusan Perseroan sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya.
- c) Implementasi prinsip-prinsip tata kelola perusahaan dalam semua kegiatan, baik di tingkat organisasi maupun di berbagai tingkatan.
- d) melakukan melakukan audit dan membuat rekomendasi berdasarkan temuan departemen pengendalian, auditor eksternal, dan pengawasan pengelolaan keuangan (OJK) atau hasil pengendalian otoritas pengendalian lainnya.
- e) Memberikan informasi yang tepat waktu, lengkap, dan akurat kepada Komisif Bertanggung jawab atas pemenuhan semua tugas pemegang saham RUPS.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Kegiatan umum PT. Fuse Nano Tekno menyederhanakan pada proses perlindungan yang berbelit-belit, namun juga memberikan penentuan item perlindungan yang paling menyeluruh untuk dijelajahi guna melindungi diri Anda, teman dan keluarga, atau sumber daya terpenting Anda.

Produk-produk PT. Fuse Nano Tekno



Gambar 2.3 Produk Yang Ditawarkan Perusahaan PT. Fuse Nano Tekno

1. Asuransi Umum

Asuransi kerugian adalah layanan perlindungan risiko yang memberi ganti rugi kepada tertanggung atau tertanggung atas segala kerusakan, kerugian, biaya, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang disebabkan oleh suatu peristiwa yang tidak pasti. Perusahaan asuransi umum menawarkan produk asuransi non-jiwa, yaitu

Perusahaan yang menawarkan layanan pertanggungans risiko yang mengkompensasi pemegang polis atau tertanggung atas kerugian, kerusakan, biaya, kehilangan keuntungan, atau potensi tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga disebabkan oleh peristiwa yang tidak aman. Pertanggungans umum mencakup barang atau properti seperti rumah, mobil dan pabrik, serta kewajiban hukum kepada pihak ketiga. Dengan asuransi mobil, ia menawarkan asuransi perlindungan diri dan mobil terhadap semua kerugian finansial yang disebabkan oleh kerusakan mobil jika terjadi kecelakaan atau pencurian. Polis ini menawarkan pertanggungans total dan penawaranterbaikberupa:

- a) Perlindungan kerusakan properti dan pencurian membebaskan tertanggung dari biaya tambahan yang disebabkan oleh kerusakan pada kendaraan, baik minor maupun mayor..
- b) Tertanggung dilindungi dari kerugian finansial ketika ia diminta untuk memberikan kompensasi kepada pihak ketiga melalui perlindungan risiko kewajiban.
- c) Asuransi accident pribadi melindungi tertanggung dari semua biaya pengobatan dan membayar jika terjadi kecelakaan fatal.

2. Asuransi Kesehatan dan Jiwa

Asuransi kesehatan biasanya menanggung biaya rumah sakit (rumah sakit, dokter, obat-obatan, dan intervensi) untuk operasi sesuai dengan ketentuan asuransi. Asuransi jiwa, di sisi lain, jenis asuransi yang melindungi terhadap bencana keuangan dalam keadaan darurat nasional. kesehatan fisik, mental dan finansial dengan asuransi kesehatan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa tertanggung memiliki akses mudah ke perawatan kesehatan yang berkualitas. Asuransi kesehatan juga ada agar tertanggung tidak mengalami kehilangan pendapatan sebagai akibat dari biaya medis yang tidak terduga, seperti:

Jenis asuransi kesehatan yang paling umum adalah asuransi kesehatan ritel. Biaya pengobatan, rawat jalan, dan biaya pengobatan umum lainnya ditanggung oleh polis ini. Perlindungan Usaha Kecil dan Menengah menanggung biaya klinis asosiasi dengan pekerja di bawah 20 orang. Asuransi kesehatan

individu yang dibutuhkan ratusan karyawan dimungkinkan oleh asuransi kesehatan yang disesuaikan.

3. Asuransi Mikro

Asuransi mikro bergerak atau asuransi barang bergerak menjamin semua risiko yang disebabkan oleh kerugian dan/atau kerusakan barang bergerak (peralatan/elektronik) yang dipertanggungjawabkan karena kecelakaan atau kejahatan dan karena alasan apapun, asalkan ditanggung oleh asuransi.

- a) Pengaduan Keluhan digital atau tanpa kertas menyederhanakan dan mempercepat proses yang rumit dengan ponsel.
- b) Premi asuransi yang menguntungkan mencakup semua produk asuransi mikro utama.

4. Asuransi Lain-Lain

Peralatan dan mesin seperti kompresor, bulldoser, forklift, dan bor, antara lain, merupakan bagian yang signifikan dari investasi kontraktor. Mesin-mesin ini dapat menghadapi berbagai risiko serius dengan nilai kerugian yang signifikan, seperti kerusakan peralatan dan mesin penting karena penggunaannya di lokasi berisiko tinggi. menyebabkan dan melindungi mesin dan peralatan dari kerusakan total atau sebagian (kecuali ditentukan lain). tegas dalam persyaratan asuransi. dalam kondisi asuransi) Penanggung juga membayar ganti rugi jika alat berat menyebabkan kerusakan

Layanan PT. Fuse Nano Tekno

1. Layanan E-mail

Layanan email adalah jenis layanan online yang memungkinkan tertanggung untuk mengajukan klaim dengan mengirimkan pesan teks, gambar, file, dll. Dalam hal ini, layanan email ini juga berfungsi sebagai sarana komunikasi antara customer service dengan pihak penanggung, mulai dari progres ganti rugi hingga hasil akhir keputusan ganti rugi yang dikomunikasikan kepada pihak penanggung..

2. Chatbot WhatsApp

Chatbots adalah robot virtual yang, seperti manusia, dapat membalas pesan secara otomatis. Bot Whatsapp atau obrolan langsung menggabungkan berbagai jenis layanan pelanggan dari era tradisional hingga yang inovatif. Misalnya layanan pelanggan dan obrolan pribadi. Ini sangat virtual dan nyaman, cara meningkatkan layanan telepon dan email dengan lebih mudah untuk meningkatkan interaksi pelanggan secara real time dua arah. Tujuan dari aplikasi layanan ini adalah untuk memudahkan tertanggung yang tidak memiliki email atau informasi kredit untuk menghubungi layanan kami dan layanan ini sangat membantu tertanggung untuk mengetahui tentang klaim ganti rugi, perkembangan ganti rugi dan kebutuhan lainnya. untuk menginformasikan tertanggung. lainnya.

3. Call Center

Saat ini layanan telepon merupakan wadah informasi setiap pelanggan, dan tugas utama layanan telepon menanggapi kebutuhan informasi setiap pelanggan. Sebagai organisasi yang mengklaim suatu barang dan mendistribusikan serta menyebarkannya di mata publik. Layanan ini tentu saja dapat menemukan informasi mengenai persyaratan konsumen ini ketika calon pelanggan menghubungi perusahaan untuk informasi tentang produk ini. Dalam hal meningkatkan layanan pelanggan, ini adalah pendekatan yang sangat efisien. Pusat panggilan, juga dikenal sebagai pusat telepon, adalah departemen layanan pelanggan yang memberi pelanggan informasi yang mereka butuhkan tentang suatu produk atau layanan. Dengan menerima panggilan dari pelanggan, baik masuk maupun keluar, call center memberikan informasi. Tempat panggilan adalah fokus dukungan klien yang dapat digunakan klien untuk mendapatkan lebih banyak data tentang item/administrasi organisasi atau untuk mengeluh tentang item/administrasi organisasi yang mereka gunakan. Pelayanan telepon dianggap berhasil bila telah berhasil memberikan layanan dan tanggapan serta dukungan yang memuaskan terhadap pertanyaan atau keluhan pelanggan. Fuse memiliki layanan telepon bagi mereka yang ingin mendapatkan informasi secara cepat dan langsung. Pelanggan dapat menghubungi pusat panggilan tanpa obrolan email/WhatsApp untuk mendapatkan informasi tentang pertanyaan mereka.



Gambar 2.4 Tentang proses layanan pada Perusahaan PT. Fuse Nano Tekno

