



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia telah hidup dan berevolusi selama ratusan ribu tahun, banyak hal yang terjadi pada manusia dan terjadi perubahan-perubahan untuk tetap bertahan hidup. Di dalam perjalanannya, manusia selalu menemukan hal-hal yang baru, untuk memudahkan kehidupan, dan mencari cara untuk bertahan hidup. Namun di luar berbagai cara yang dibuat manusia untuk memudahkan kehidupan hingga saat ini, risiko-risiko yang merugikan manusia akan selalu ada dalam kehidupannya sehari-hari, mulai dari yang kecil hingga dapat membahayakan hidup. Risiko-risiko inilah yang menjadi alasan utama bagi suatu *instrument* baru yang dibuat manusia, untuk meminimalisir risiko yang harus ditanggungnya, instrumen ini disebut asuransi.

Konsep asuransi sendiri telah ada sejak lama dan berevolusi hingga menjadi asuransi yang kita kenal saat ini. Asuransi dewasa ini menjadi hal yang cukup penting dalam hidup kita, selain untuk meminimalisir adanya risiko, asuransi sendiri juga saat ini telah berkembang menjadi suatu bentuk dari investasi jangka panjang yang menarik untuk menjamin kehidupan kita di masa mendatang.

Asuransi di Indonesia sendiri telah berkembang pesat hingga saat ini sudah ada banyak perusahaan yang menawarkan jasa asuransi, tak dapat dipungkiri saat ini kita membutuhkan asuransi dalam kehidupan kita, untuk menjamin hidup kita sehingga kita bisa mengurangi kejadian yang tidak kita inginkan.

Sebuah perusahaan asuransi, sama seperti perusahaan lainnya, memiliki struktur organisasi yang sama. Dalam sebuah perusahaan dibutuhkan adanya berbagai macam divisi, salah satunya adalah divisi *operation*, yang menjadi suatu komponen penting dalam suatu perusahaan. Divisi ini memastikan apakah proses bisnis yang dijalankan dalam perusahaan bekerja dengan baik dan sebagaimana mestinya.

Divisi *operation* pada perusahaan asuransi juga sangatlah penting. Divisi ini memastikan bahwa jasa asuransi yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan bisa dilakukan dengan baik dan sempurna, mulai dari layanan, hingga kontrol kualitas. Salah satunya di dalam divisi *operation* ini adalah *Contact Center*. *Contact Center* dalam suatu perusahaan asuransi menjadi salah satu ujung tombak dalam proses bisnisnya. Mulai dari pendaftaran, klaim, komplain, promosi, hubungan dengan pihak-pihak terkait semua dimulai dari *Contact Center* yang dimiliki oleh sebuah perusahaan asuransi.

Dalam melayani pelanggan *Contact Center* juga menjadi garda depan pada suatu perusahaan, sehingga layanan yang diberikan oleh *Contact Center* adalah pelayanan yang terbaik dan mengedepankan *Service Level* yang baik pula. Berdasarkan hal ini maka penulis memberikan judul “MANAJEMEN LAYANAN PRODUK GARDA AKSES DI PERUSAHAAN PT. ASURANSI ASTRA BUANA, TBK“.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dan tujuan kerja magang yang dilaksanakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

- Memperkenalkan lingkungan kerja di lapangan untuk mempersiapkan penulis dalam dunia kerja profesional.
- Agar penulis dapat terjun langsung dan mendapatkan pengalaman kerja secara nyata di lapangan kerja.
- Suatu media pembelajaran baru bagi penulis untuk mendapatkan lebih banyak ilmu yang belum didapatkan penulis, yang berguna bagi pengembangan pribadi penulis.
- Mempelajari secara langsung bagaimana *Business Process Reengineering* dilakukan.

1.3 Waktu dan Prosedur Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

- Periode Magang : 2 Mei 2019 – 2 Agustus 2019
- Jam Kerja : 08:00 – 17:00
- Hari Kerja : Senin – Jumat
- Tempat : Gedung Graha Asuransi Astra, Jl. TB
Simatupang No.Kav. 15, RT.4/RW.1, Lb.
Bulus, Kec. Cilandak, Kota Jakarta Selatan,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta
- Divisi : Contact Center

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

- Mencari perusahaan untuk bekerja magang
- Melamar perusahaan terkait untuk melaksanakan kerja magang
- Memberikan surat permohonan kerja magang kepada perusahaan yang dituju
- Meng-*upload* surat penerimaan ke my.umn.ac.id
- Pelaksanaan magang
- Penyusunan laporan
- Bimbingan magang
- Sidang magang

1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Magang

Penulisan Laporan kerja magang ditulis dengan sistematika sebagai berikut :

1. **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan latar belakang, maksud dan tujuan, waktu dan prosedur pelaksanaan dari kerja magang yang dijalani oleh penulis.

2. **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini dijelaskan sejarah singkat dan profil dari perusahaan, juga tinjauan pustaka.

3. **BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG**

Pada bab ini dijelaskan kedudukan dan koordinasi penulis selama melaksanakan kerja magang, dan uraian pelaksanaan kerja magang penulis

yang terdiri dari proses pelaksanaan, kendala yang ditemukan dan solusi atas kendala yang ditemukan.

4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran untuk perusahaan berdasarkan hasil dari kerja magang yang dilaksanakan oleh penulis.