



### **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 II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1. Sekilas Tentang Profil Perusahaan**

PT Asuransi Astra Buana sendiri yang sudah berdiri dari tahun 1956 dengan nama awal PT Maskapai Asuransi Buana yang hanya bergerak di bidang asuransi maskapai, kemudian pada tahun 1981 PT Astra International (AI) mengakuisisi mayoritas saham. Akuisisi ini mendorong induk perusahaan untuk meningkatkan kinerja menjadi perusahaan terkemuka. Tahun 1990 ialah tahun pertamanya melakukan *rebranding* dengan mengubah nama perusahaan menjadi PT Asuransi Astra Buana (Asuransi Astra) serta mengubah total logo perusahaan. Hal ini dilakukan untuk memperkuat afiliasi dengan Grup Astra yang dikenal memiliki posisi keuangan yang solid dan manajemen yang baik.

Pada tahun 1995 mulai merambah ke jasa-jasa yang lain yaitu car insurance meluncurkan produk Garda Oto yang berubah dan menjadi tolok ukur industri asuransi Indonesia terutama untuk segmen asuransi kendaraan. Tahun 2000 meluncurkan Garda Akses 24 Jam yaitu menambahkan fasilitas layanan, terutama untuk pelanggan Garda Oto, seperti Garda Akses 24 jam yang memungkinkan pelanggan mendapatkan informasi produk dan Garda Siaga yang membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan darurat di jalan.

Kemudian tahun 2005 meluncurkan asuransi syariah dan retail dengan tujuan memperluas bisnis dan mendirikan unit bisnis syariah yang menyediakan layanan kepada pelanggan ritel serta korporasi dengan layanan asuransi yang nyaman, adil, dan menguntungkan. Tahun 2007 meluncurkan e-marine layanan untuk menyederhanakan proses penerbitan sertifikat asuransi dan catatan untuk pelanggan komersial. Tahun 2008 meluncurkan Garda Medika yang didirikan untuk memberikan solusi asuransi kesehatan yang terjangkau dan dengan layanan kesehatan yang berkualitas.

Tahun 2014 meluncurkan identitas baru yang menggambarkan perusahaan sebagai perusahaan inovatif yang terus meningkatkan layanan dan menawarkan ketenangan pikiran kepada pelanggan perusahaan. Ini tercermin dari peremajaan Garda Siaga Emergency Roadside Assistance (ERA) yang menggunakan teknologi hidrolik terbaru, peluncuran layanan baru Garda Siaga Emergency Medical Assistance (EMA), dan Garda Center untuk memudahkan pelanggan dalam membuat klaim. 2015 meluncurkan Garda Mobile Otocare, aplikasi seluler yang menawarkan bantuan berkendara keselamatan dengan tagline Ketenangan Pikiran di Saku Anda, karena dipenuhi dengan banyak fitur menarik dan berguna seperti Pengingat untuk memperbaiki kendaraan dan masa berlaku SIM. Monitor Bahan Bakar, dan Klaim Garda Oto.

Tahun 2015 menjadi tahun yang penuh penghargaan bagi PT Asuransi Astra Buana. Setelah berbagai pengakuan publik diraih oleh perseroan, CEO PT Asuransi Astra Santosa dianugerahi Marketing Champion 2015 di sektor asuransi dalam acara penganugerahan Marketeer of The Year 2015 (MOTY). Kesuksesan Santosa memimpin Asuransi Astra dalam melakukan *rebranding* perusahaan membuahkan penghargaan, berupa pengakuan atas hasil yang telah dicapai. Kesuksesan Santosa memimpin Asuransi Astra dalam melakukan rebranding perusahaan membuahkan penghargaan, berupa pengakuan atas hasil yang telah dicapai tahun ini.

Pada tahun 2016 PT Asuransi Astra Buana melakukan revolusi digital dengan menyempurnakan Garda Mobile menjadi layanan digital dengan empat aplikasi untuk pelanggan ritel dan komersial yaitu otocare, medcare, hr-akses, dan cr-akses. PT Asuransi Astra adalah pemimpin pasar Indonesia untuk industri Asuransi Umum, anak perusahaan PT Astra International Tbk. Perusahaan kerap berkomitmen untuk memberikan solusi terbaik, yang dibuat khusus agar sesuai dengan kebutuhan asuransi klien. Meliputi merek-merek ritel pemenang penghargaan seperti Garda Oto dan produk Asuransi Komersial, berbagai cabang dapat ditemukan di kota-kota besar di seluruh Indonesia. Perusahaan percaya bahwa orang memainkan peran utama dalam bisnisnya. Di Asuransi Astra, mereka telah

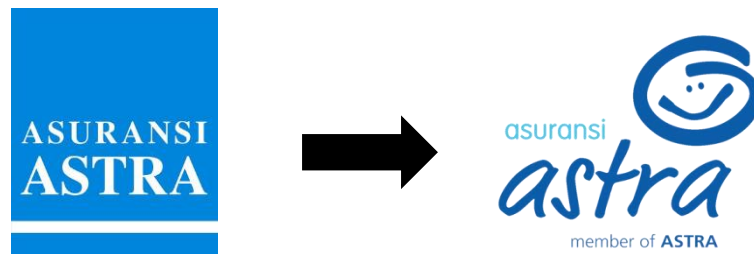
menciptakan tempat kerja yang dinamis dan merangsang di mana individu kreatif dapat mencapai tujuan mereka, baik secara profesional maupun pribadi.

Proses *rebranding* perusahaan tersebut tentunya mensyaratkan langkah inovatif dan komitmen yang besar. Hal ini tercermin dari penggunaan logo baru yang lebih *simple, dinamis, fun, humble, friendly*, dan bersifat melayani. Inovasi lainnya yang lahir di masa kepemimpinan Santosa antara lain dibuatnya Garda Center di berbagai pusat perbelanjaan di Indonesia, yang akan memudahkan pelanggan melakukan klaim, bahkan di akhir pekan.

Selain itu, peremajaan armada Garda Siaga *Emergency Roadside Assistance* dengan teknologi terbaru menggunakan hidrolik, adanya Garda Siaga *Emergency Medical Assistance* berupa unit ambulance, dan juga hadirnya platform baru di dunia digital berupa Garda Mobile. Saat ini Garda Mobile telah memiliki dua fitur, yaitu HR-Akses dan Otocare. HR-Akses adalah aplikasi mobile yang ditujukan khusus bagi pelanggan Garda Medika, produk asuransi kesehatan Asuransi Astra. Sementara itu, Otocare merupakan aplikasi mobile yang selain ditujukan khusus bagi pelanggan Garda Oto – produk asuransi mobil Asuransi Astra – juga dapat digunakan oleh semua masyarakat.

## 2.2. Logo Perusahaan

Logo merupakan suatu gambar atau sekadar sketsa dengan arti tertentu, dan mewakili suatu arti dari perusahaan, daerah, organisasi, produk, negara, lembaga, dan hal lainnya membutuhkan sesuatu yang singkat dan mudah diingat sebagai pengganti dari nama sebenarnya.



**Gambar 2.1 Logo Asuransi Astra**

Sumber: internal PT Asuransi Astra Buana

Logo dari PT Asuransi Astra ingin menciptakan citra “senyum” Garda Oto di masyarakat sudah terkonstruksi dengan baik. Bahkan mengalahkan popularitas AAB sendiri. Sebab itu dipakai visual grafis yang sudah begitu kuat menancap di pelanggan, yang dikombinasikan dengan warna favorit AAB menjadi satu lambang ikonis senyum yang baru.

Komponen lain pada logo baru adalah kata-kata “Asuransi Astra”. Kata “Astra” dibuat lebih menonjol dari “Asuransi” untuk mempertegas bagian Astra International sebagai induk perusahaan. Pemilihan tulisan sengaja menggunakan huruf kecil, menandakan sifat melayani. Sebagai perusahaan besar, hal yang paling ditakutkan adalah ketika perusahaan tersebut tumbuh menjadi arogan. Huruf kecil akan selalu mengingatkan kami untuk rendah hati. Komponen terakhir adalah kata “Member of Astra” yang menegaskan kembali bahwa PT Asuransi Astra Buana ini dibawah naungan PT Astra International yang sudah terpercaya memiliki integritas dan kredibilitas yang sangat tinggi.

Jenis huruf “Astra” terlihat seperti tulisan tangan, alasannya, melambangkan perusahaan yang mampu dijangkau banyak konsumen. Warna biru tua, terinspirasi dari warna laut dalam. Bisa diartikan, asuransi adalah bisnis yang menuntut kehati-hatian, sebab itu harus dijalankan dengan skill, kompetensi, dan bisa dipercaya. Sementara biru muda menandakan langit kala cuaca cerah di pagi hari, melambangkan harapan, semangat, dan optimistis. Walaupun nama Garda Oto sudah dikenal, perusahaan akan tetap aplikasikan kepada semua produknya. Harapannya, seluruh produk yang dihasilkan AAB (Asuransi Astra Buana) senantiasa memberikan ‘senyuman’.

### **2.3. Visi dan Misi PT Asuransi Astra Buana**

#### **1. Visi Perusahaan**

Kami membawakan ketenangan bagi jutaan orang.

#### **2. Misi Perusahaan**

- a. Untuk membawakan ketenangan untuk para konsumen.
- b. Untuk menjadikan perusahaan kami yang terbaik untuk bekerja bagi mereka yang bekerja dengan kami.
- c. Untuk memastikan bahwa perusahaan kami dihargai sebagai investasi jangka panjang yang unggul bagi para pemegang saham kami.
- d. Menjadi perusahaan yang baik bagi komunitas di mana tempat kita tinggal.

### **2.4. Nilai-nilai Perusahaan**

#### a. *Pursuit of Excellence*

Berusaha lebih keras untuk terus mencari dan memberikan hasil yang terbaik pada para pemangku kepentingan kami.

#### b. *Customer First*

Menempatkan ketenangan bagi para konsumen merupakan usaha utama kami.

#### c. *Respect*

Menciptakan suasana keterbukaan, memperlakukan orang lain sebagai individu yang dibanggakan dan bermartabat.

#### d. *Fun*

Menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan untuk merangsang antusiasme dan kegembiraan.

## 2.5. Struktur Organisasi

PT Asuransi Astra Buana dalam menjalankan kegiatan operasional kantornya memiliki 12 divisi atau departemen yang masing-masing departemen memiliki pimpinan masing-masing. Susunan departemen yang dimiliki oleh PT Asuransi Astra Buana adalah:

### **Board of Directors**

|                            |                                   |
|----------------------------|-----------------------------------|
| Chief Executive Officer    | : Rudy Chen                       |
| Chief Marketing Officer    | : Gunawan Salim (Retail Business) |
| Chief Operating Officer    | : Hendry Yoga                     |
| Chief Marketing Officer II | : Christopher Pangestu            |
| Chief Technical Officer    | : Mulia K. B. Siregar             |
| Chief Financial Officer    | : Leonard W. S. Siregar           |

### **Board of Commissioners**

|                          |                           |
|--------------------------|---------------------------|
| President Commissioner   | : Suparno Djasmin         |
| Commissioner             | : Regina Okthory Sucianto |
| Independent Commissioner | : Eduard Paulus Supit     |
| Independent Commissioner | : Juliani Eliza Syaftari  |

### **Board of Sharia**

Chairman of The Sharia Supervisory Board : M. Gunawan Yasni

Member of The Sharia Supervisory Board : Syamsul Falah

# STRUKTUR ORGANISASI

Update Mei 2019



| <b>Nama</b>             | <b>Bagian</b>                             |
|-------------------------|---|
| LIA PRILIANTY SINGGIH   | ACCOUNTING & FINANCE                      |
| ADRIANTO TJIA           | BUSINESS MANAGEMENT                       |
| INDAH OCTAVIA           | COMMERCIAL ACCOUNT MANAGEMENT             |
| YOYO WALUYO             | COMMERCIAL BROKERS & SPECIALTY            |
| EDY WURJANTO            | COMMERCIAL CLAIMS & TECHNICAL SERVICES    |
| TAN LENNY               | COMMERCIAL DIRECT & BANKING               |
| L IWAN PRANOTO SUTANTO  | COMMUNICATION, EVENT & SERVICE MANAGEMENT |
| EDDY ISMANTO            | CORPORATE SECRETARY                       |
| FITRA PRANADJAJA        | DESIGN                                    |
| LUSI LIESDIANI          | DIGITAL CHANNEL                           |
| SRI ROCHYANI ANDARWATI  | HEALTH BUSINESS                           |
| BOBBY ARDI              | HEALTH OPERATION                          |
| TRI RAHAYU ANDAYANI     | HUMAN CAPITAL & FACILITIES MANAGEMENT     |
| BUN NARTO SUGIONO       | INFORMATION TECHNOLOGY                    |
| SAUT HAMONANGAN TOBING  | INTERNAL AUDIT                            |
| MAXIMILIAAN AGATISIANUS | INVESTMENT & CORPORATE PLANNING           |
| SUWASIS PRAMUNDITO      | MV MARKETING                              |
| MUSTIKA WULANDARI       | MV OPERATION                              |
| RAHADI WINDYAGIRI A     | SHARIA BUSINESS                           |

**Tabel 2.1 Struktur Organisasi Asuransi Astra**

Sumber: internal PT Asuransi Astra Buana